



«УТВЕРЖДАЮ»
Директор ООО «Вектор-А»
А.Н. Журавский
«21» октября 2023 г.

ПРАВИЛА ВНУТРЕННЕГО РАСПОРЯДКА ДЛЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ ООО «ВЕКТОР-А»

г. Суровикино
2023 г.

Настоящие Правила обязательны для персонала и пациентов, а также иных лиц, обратившихся в ООО «Вектор-А», разработаны в целях реализации предусмотренных законом прав пациента, создания наиболее благоприятных возможностей оказания пациенту своевременной медицинской помощи надлежащего объема и качества.

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Правила внутреннего распорядка для пациентов включают:

- Общие положения
- Порядок обращения пациента;
- Права и обязанности пациента;
- Правила поведения пациентов и их законных представителей в ООО «Вектор-А»;
- Порядок разрешения конфликтных ситуаций между ООО «Вектор-А» и пациентом;
- Порядок предоставления информации о состоянии здоровья пациента;
- Порядок выдачи справок, выписок из медицинской документации пациенту или другим лицам.

1.2. Правила внутреннего распорядка обязательны для всех пациентов, проходящих обследование и лечение в ООО «Вектор-А».

1.3. С правилами пациент либо его законный представитель знакомятся устно.

1.4. Представитель пациента должен иметь выданную в установленном порядке доверенность на право представления интересов пациента. Законными представителями несовершеннолетних посетителей являются их родители.

2. ПОРЯДОК ОБРАЩЕНИЯ ПОТРЕБИТЕЛЯ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ

2.1. Медицинские услуги Пациенту предоставляются в виде амбулаторно-поликлинической, профилактической, консультативной, лечебно-диагностической помощи на основании перечня работ (услуг), составляющих медицинскую деятельность, и указанных в лицензии на осуществление медицинской деятельности, выданной в установленном законом порядке.

2.2. Предоставление медицинских услуг осуществляется в порядке предварительной записи Пациента на прием. Предварительная запись Пациента на прием осуществляется через регистратуру Клиники и/или посредством телефонной связи (тел: 8-84473-2-17-87, 8-904-410-82-26 в часы работы Клиники). В особых случаях, включая необходимость получения неотложной помощи, услуги предоставляются Пациенту без предварительной записи и/или вне установленной очереди.

2.3. Медицинские услуги оказываются Пациенту в установленный режим работы Клиники: понедельник - суббота с 8.00 до 20.00, воскресенье - по графику.

Время сдачи биоматериала для исследования осуществляется без предварительной записи в часы работы клиники.

График работы Клиники, а также График работы Врачей (часы и дни приема) доводится до сведения Пациента путем размещения информации на официальном сайте Клиники и информационных стендах, расположенных в помещении Клиники.

2.4. На непосредственный прием в Клинику пациенту необходимо прибыть за 15 минут до приема для оформления в регистратуре необходимых документов (амбулаторная карта, договор на оказание платных медицинских услуг и др.)

2.5. В случае если время опоздания на прием превышает 10 минут, Клиника вправе отказать пациенту в приеме, если такой график может привести к смещению дальнейшего времени и созданию дискомфорта для следующих пациентов. Пациенту может быть предложено перенести прием на ближайшее свободное и удобное время.

2.6. В случае непредвиденного отсутствия врача и других чрезвычайных обстоятельств, администратор предупреждает об этом пациента при первой возможности.

- 2.7. При невозможности прибыть на прием в согласованное время, пациент обязуется уведомить администраторов Клиники по телефону в возможно короткие сроки.
- 2.8. Пациент, посетивший Клинику без предварительной записи, может быть принят медицинским работником при наличии у него свободного времени по согласованию, однако точное время приема Клиника гарантировать в этом случае не может.
- 2.9. Клиника не оказывает услуг скорой медицинской помощи. Скорая медицинская помощь оказывается пациентам силами выездных экстренных консультативных бригад скорой медицинской помощи по вызову Клиники в случае невозможности оказания в Клинике необходимой медицинской помощи.
- 2.10. При обращении пациента в Клинику заводится медицинская карта, для оформления которой пациент сообщает свои паспортные данные (пациент предоставляет документ, удостоверяющий личность, сообщает адрес фактического места жительства и контактный телефон).
- 2.11. В соответствии со статьей 20 Федерального закона от 21 ноября 2011 года №323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» необходимым предварительным условием медицинского вмешательства является предоставление информированного добровольного согласия гражданина или его законного представителя на медицинское вмешательство на основании предоставленной медицинским персоналом Клиники в доступной форме полной информации о целях, методах оказания медицинской помощи, связанном с ними риске, возможных вариантах медицинского вмешательства, о его последствиях, а также о предполагаемых результатах оказания медицинской помощи.
- 2.12. Срок оказания медицинских услуг Клиники определяется временем, необходимым для выполнения предусмотренных регламентирующими медицинскую деятельность нормативными документами профилактических, диагностических и лечебных мероприятий. Услуги считаются выполненными и принятыми с момента подписания Сторонами акта оказания услуг.
- 2.13. Медицинский работник, оказывающий медицинскую услугу, предоставляет потребителю (законному представителю потребителя) по его требованию и в доступной для него форме информацию:
- о состоянии его здоровья, включая сведения о результатах обследования, диагнозе, методах лечения, связанном с ними риске, возможных вариантах и последствиях медицинского вмешательства, ожидаемых результатах лечения;
 - об используемых при предоставлении медицинских услуг лекарственных препаратах и медицинских изделиях, в том числе о сроках их годности (гарантийных сроках), показаниях (противопоказаниях) к применению.
- 2.14. ООО «Вектор-А» осуществляет обработку персональных данных пациента исключительно в целях исполнения заключенного с ним договора, в связи с чем, в соответствии со ст.6 ФЗ «О персональных данных» дополнительного согласия пациента на обработку его персональных данных не требуется.

3. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ПАЦИЕНТА

- 3.1. При обращении за медицинской помощью и ее получении пациент имеет право на:
- уважительное и гуманное отношение со стороны работников Клиники и других лиц, участвующих в оказании медицинской помощи;
 - получение сведений о медицинских работниках, участвующих в предоставлении медицинских услуг, об уровне их профессионального образования и квалификации и др.;
 - профилактику, диагностику и лечение в условиях, соответствующих санитарно-гигиеническим и противоэпидемическим требованиям;
 - получение консультаций врачей-специалистов;
 - выбор врача и выбор медицинской организации в соответствии с настоящим Федеральным законом;

- перевод к другому лечащему врачу;
- облегчение боли, связанной с заболеванием, состоянием и (или) медицинским вмешательством, доступными способами и средствами, если таковое не препятствует диагностическому процессу;
- добровольное информированное согласие пациента на медицинское вмешательство в соответствии с законодательными актами;
- отказ от оказания (прекращения) медицинской помощи, за исключением случаев, предусмотренных законодательными актами;
- обращение с жалобой к должностным лицам Клиники;
- сохранение работниками Клиники в тайне информации о факте его обращения за медицинской помощью, состоянии здоровья, диагнозе и иных сведений, полученных при его обследовании и лечении, за исключением случаев, предусмотренных законодательными актами (защита сведений, составляющих врачебную тайну);
- получение информации о своих правах и обязанностях, состоянии своего здоровья, включая сведения о результатах обследования, наличии заболевания, его диагнозе и прогнозе, методах лечения, связанном с ними риске, возможных вариантах медицинского вмешательства, их последствиях и результатах проведенного лечения;
- выбор лиц, которым в интересах пациента может быть передана информация о состоянии его здоровья; В отношении граждан, признанных в установленном законом порядке недееспособными, информация о состоянии здоровья предоставляется их законным представителям;
- возмещение вреда, причиненного здоровью при оказании ему медицинской помощи.

3.2. Пациент обязан:

- соблюдать нормы, установленные настоящим Внутренним распорядком, и правила пожарной безопасности;
- при входе в Клинику пациенту рекомендуется надеть бахилы или переобуться в сменную обувь;
- в холодное время года пациент должен оставить верхнюю одежду в гардеробе. Вход в верхней одежде в медицинский кабинет запрещается в любое время года. За сохранность личных вещей пациента вне гардероба администрация Клиники ответственности не несет;
- не допускать курения в любых помещениях Клиники, а также на территории Клиники. Единственным исключением может быть специально отведенное место для курения;
- принимать меры к сохранению и укреплению своего здоровья;
- являться на прием в установленное время, заблаговременно информировать администраторов Клиники о необходимости отмены или изменении назначенного ему времени получения медицинской услуги, не менее чем за 1 час;
- находясь на лечении, соблюдать режим лечения;
- проявлять в общении с медицинскими работниками такт и уважение, быть выдержанным и доброжелательным;
- не допускать проявлений неуважительного отношения к иным пациентам, посетителям и работникам Клиники;
- не приходить на прием к врачу в алкогольном, наркотическом, ином токсическом опьянении;
- сообщать врачу всю информацию, необходимую для постановки диагноза и лечения заболевания, информировать об известных ему аллергических реакциях или индивидуальной непереносимости лекарственных препаратов, противопоказаниях, предоставлять сведения о наличии инвалидности, обо всех ранее перенесенных им заболеваниях и известных ему травмах, операциях, хронических и сопутствующих, в т.ч. носительстве ВИЧ-инфекции, вирусных гепатитах, туберкулезе, инфекциях, передаваемых половым путем, сообщать об экологических и производственных факторах физической, химической или биологической природы, воздействующих на него во время жизнедеятельности, принимаемых лекарственных средствах, проводившихся ранее

переливаниях крови и ее компонентов, предоставлять сведения о наследственности, а также об употреблении алкоголя, наркотических и токсических средств, а также сообщить иные сведения, которые могут отразиться на качестве услуг;

- своевременно и неукоснительно выполнять все предписания и рекомендации лечащего врача;
- немедленно информировать лечащего врача об изменении состояния своего здоровья в процессе диагностики и лечения;
- не предпринимать действий, способных нарушить права других пациентов и работников Клиники;
- бережно относиться к имуществу Клиники, соблюдать чистоту и тишину в помещениях Клиники;
- не создавать ситуации, препятствующие выполнению персоналом своих обязанностей.

3.3. Пациентам и посетителям в целях соблюдения общественного порядка, предупреждения и пресечения террористической деятельности, иных преступлений и административных правонарушений, соблюдения санитарно-эпидемиологических правил, обеспечения личной безопасности работников Клиники, пациентов и посетителей в зданиях и служебных помещениях, запрещается:

- проносить в здания и служебные помещения Клиники вещи и предметы, запрещенные в гражданском обороте, также спиртные напитки и иные предметы и средства, наличие которых у посетителя либо их применение (использование) может представлять угрозу для безопасности пациентов, посетителей и работников Клиники;
- иметь при себе крупногабаритные предметы (в том числе хозяйственные сумки, рюкзаки, вещевые мешки, чемоданы, корзины и т.п.);
- находиться в служебных помещениях Клиники без разрешения ответственных сотрудников Клиники.

4. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ КЛИНИКИ

4.1. Клиника имеет право:

- определять в соответствии с медицинскими показаниями вид и объем медицинских услуг, необходимых для обследования и/или лечения Пациента. По согласованию с Пациентом предложить последнему изменить план обследования и/или лечения, если это необходимо. Необходимость внесения таких изменений определяется врачом, исходя из фактов, касающихся состояния здоровья Пациента;
- по согласованию с Пациентом приглашать медицинских специалистов, не оказывающих медицинские услуги в Клинике, для консультации и/или обследования пациента в другом медицинском учреждении, если это необходимо по медицинским показаниям;
- для уточнения диагноза и выбора оптимального плана лечения направить пациента к другому врачу – специалисту, ответственность за выполнение или невыполнение этой рекомендации несет Пациент;
- устанавливать сроки и время оказания услуг исходя из фактической обстановки, сложившейся к моменту обращения Пациента в Клинику, состояния здоровья пациента и др. Пациенту может быть предложено перенести согласованный срок оказания медицинской услуги на другое время в случае возникновения непредвиденных обстоятельств;
- в случае отсутствия лечащего врача по уважительной причине (болезнь, командировка, отпуск) и необходимости продолжения начатого курса лечения, оказать Пациенту необходимые услуги силами другого врача, имеющего соответствующую квалификацию;
- вносить изменения в Прейскурант цен в отношении стоимости медицинских услуг заблаговременно уведомив об этом Пациента любым доступным способом: путем размещения информации на официальном сайте Клиники.... и стендах, расположенных в помещениях Клиники;

- не оказывать Пациенту услуги, если Пациент находится в состоянии наркотического или алкогольного опьянения, а также в случае отсутствия в Клинике необходимых материалов, технических возможностей и др.;
- при некорректном поведении пациента, грубых высказываниях в адрес медицинского персонала, врач имеет право отказать Пациенту в наблюдении и лечении (кроме экстренных случаев).

4.2. Клиника обязана:

- своевременно и качественно оказывать услуги в соответствии со стандартами и клиническими рекомендациями оказания медицинской помощи и с соблюдением требований действующего законодательства;
- при оказании медицинских услуг использовать методы профилактики, диагностики, лечения, медицинские технологии, лекарственные средства, иммунобиологические препараты и дезинфекционные средства, разрешенные к применению в установленном действующим законодательством порядке;
- обеспечить Пациента информацией, включающей в себя сведения о месте оказания услуг, режиме работы Клиники и врачей, перечне услуг с указанием их стоимости, об условиях предоставления и получения этих услуг, а также сведения о квалификации и сертификации специалистов Клиники и т.д.;
- предоставлять Пациенту полную информацию: о состоянии его здоровья, включая сведения о результатах обследования, диагнозе, методах лечения, связанном с ними риске, возможных вариантах и последствиях медицинского вмешательства, ожидаемых результатах лечения; об используемых при предоставлении платных медицинских услуг лекарственных препаратах и медицинских изделиях, в том числе о сроках их годности (гарантийных сроках), показаниях (противопоказаниях) к применению;
- информировать Пациента о противопоказаниях и возможных осложнениях, которые могут возникнуть в результате проводимых процедур в связи с анатомо-физическими особенностями организма Пациента и состоянием его здоровья;
- хранить в тайне информацию о факте обращения Пациента за медицинской помощью, состоянии его здоровья, диагнозе его заболевания и иные сведения, полученные при его обследовании и лечении (врачебная тайна). С согласия Пациента или его представителя допускается передача сведений, составляющих врачебную тайну, другим лицам, в том числе должностным лицам, в интересах обследования и лечения Пациента. Предоставление сведений, составляющих врачебную тайну, без согласия Пациента или его законного представителя допускается в случаях, предусмотренных действующим законодательством;
- соблюдать установленные законодательством Российской Федерации требования к оформлению и ведению медицинской документации и учетных и отчетных статистических форм, порядку и срокам их представления.